

LES QUATRE CLÉS DU RENOUVELLEMENT



LA CHRONIQUE *DOSSIER* PRÉSENTE UN CAS LIÉ À L'ASSURANCE DE DOMMAGES INSPIRÉ DE FAITS RÉELS. NOUS AVONS SOUMIS CE CAS À UNE PROFESSIONNELLE EN ASSURANCE DE DOMMAGES DES ENTREPRISES ET À UNE CONSEILLÈRE TECHNIQUE EN ASSURANCE DES ENTREPRISES AFIN DE CONNAÎTRE LEUR OPINION ET D'OBTENIR LEUR CONSEIL.

L'HISTOIRE

Une boutique d'accessoires de cuisine est assurée depuis des années auprès du même représentant en assurance des entreprises. Lorsque ce dernier prend sa retraite, le dossier est confié à un nouveau représentant, et ce, quelques semaines avant le renouvellement du contrat d'assurance de la boutique. Pourtant, ce n'est qu'à 10 jours de la date de renouvellement que le professionnel laisse un message au propriétaire de la boutique dans le but de revoir les protections d'assurance avec lui.

L'assuré tarde à rappeler le professionnel, et celui-ci ne le relance pas. En consultant le site Web de l'entreprise, le professionnel découvre que la boutique organise des cours de cuisine privés sous forme d'événements spéciaux destinés aux entreprises. Puisque cette activité n'a jamais été mentionnée auparavant, la boutique n'a pas de protection à cet égard. Le professionnel appelle l'assureur actuel de la boutique pour discuter de cette nouvelle activité. Le souscripteur lui confirme que cela modifie le risque et le coût de la prime; le contrat est alors renouvelé sur la base de ces nouvelles informations.

Lorsque le propriétaire de la boutique découvre la surprime, il communique avec le professionnel qui lui explique qu'en vertu de son code de déontologie, il devait transmettre les nouvelles informations à l'assureur. L'assuré rétorque qu'il ne veut pas être couvert pour cette activité. Il ajoute qu'il n'en a pas tenu l'année précédente et qu'il ne prévoit présenter aucun cours avant l'automne suivant. Le professionnel lui répond que le risque existe bel et bien et qu'il ne peut pas le cacher à l'assureur, et il explique ensuite les conséquences pour lui de ne pas s'assurer. Le ton monte; l'assuré raccroche après avoir dit qu'il ne paierait pas la surprime.

Finalement, le contrat est résilié pour non-paiement de la prime. L'assuré porte plainte au Bureau du syndic de la ChAD contre le représentant, invoquant qu'à cause de cette résiliation, il a des difficultés à s'assurer ailleurs et que le représentant n'a pas suivi ses instructions.

Qu'est-ce que le professionnel aurait dû faire différemment?

ÊTRE PROACTIF

La première erreur commise par le professionnel est d'avoir attendu jusqu'au dernier moment avant d'amorcer ses démarches en vue du renouvellement du contrat d'assurance de son client. Le professionnel a de nombreuses tâches à accomplir avant de renouveler le contrat d'assurance, notamment :

- vérifier les besoins de l'assuré et en faire à nouveau l'analyse;
- valider les protections en vigueur et conseiller le client en conséquence.

Pour être en mesure d'effectuer ces étapes, le professionnel doit amorcer ses démarches dans un délai raisonnable. « Les bonnes pratiques sur le terrain veulent qu'on entame les démarches 60 jours avant la date de renouvellement pour avoir le temps d'analyser les besoins, de communiquer avec le client et de discuter des conditions avec l'assureur dans les délais prescrits », indique Caryne Boisvert, courtier en assurance de dommages des entreprises et directrice PME chez Lussier Dale Parizeau.

Pour ne pas manquer l'échéance, il est ainsi recommandé de mettre en place un système ou une méthode de travail qui rappelle les dossiers à prioriser. « Nos systèmes informatiques sont programmés pour aviser les clients en temps et lieu, mais certains représentants utilisent des fichiers

Excel pour faire ce suivi, illustre M^{me} Boisvert. Il existe plusieurs outils qui permettent de ne pas passer à côté des dates d'échéance. »

Par ailleurs, une foule de raisons peuvent ralentir le processus de renouvellement en assurance des entreprises. Un entrepreneur particulièrement occupé peut tarder à répondre aux questions et à rappeler le représentant. Une entreprise peut avoir développé un nouveau service ou s'être engagée dans des exportations internationales, ce qui pourrait nécessiter de replacer le risque ailleurs s'il ne répond plus aux normes de souscription de l'assureur actuel. Ce dernier exemple illustre bien l'avantage de s'informer dès que possible des modalités de renouvellement de l'assureur. Le professionnel se dégage ainsi suffisamment de temps pour accomplir toutes ses tâches malgré les imprévus.

PRENDRE TOUS LES MOYENS REQUIS

La deuxième erreur du professionnel est de laisser un message sur la boîte vocale de sa cliente, puis d'attendre que cette dernière se manifeste.

En cas de litige, le professionnel devra démontrer qu'il a pris [tous les moyens requis pour communiquer avec son client](http://chad.ca/fr/membres/pratique-professionnelle/conformite-boite-a-outils/renouvellement-de-police/418/renouvellement-tout-savoir-sur-les-moyens-de-communication-requis)

(<http://chad.ca/fr/membres/pratique-professionnelle/conformite-boite-a-outils/renouvellement-de-police/418/renouvellement-tout-savoir-sur-les-moyens-de-communication-requis>)

. « Nous commençons souvent nos démarches par l'envoi automatisé de lettres avisant le client de l'approche de son renouvellement et l'informant que nous voulons communiquer avec lui, mentionne M^{me} Boisvert. Cela facilite parfois les choses, puisque le client pourra nous appeler lorsqu'il sera disponible. » Cependant, le client peut avoir déménagé sans avoir transmis sa nouvelle adresse au représentant et ne jamais recevoir la lettre de ce dernier. Il convient donc de multiplier les démarches. « Si le client nous a donné son consentement, nous pouvons lui envoyer un courriel pour l'aviser que son renouvellement approche et que nous devons communiquer avec lui, poursuit M^{me} Boisvert. Cela peut toutefois prendre jusqu'à trois tentatives avant de pouvoir parler au client! »

En assurance des entreprises, une visite des lieux est particulièrement recommandée : « Cela permet non seulement d'avoir une conversation avec le client aux fins du renouvellement, mais également de vérifier l'état des lieux, le voisinage et d'autres éléments importants pour la souscription du risque », ajoute M^{me} Boisvert.

UTILISER INTERNET AVEC PRÉCAUTION

Est-ce que se servir du site Web de l'entreprise pour mettre à jour les informations au dossier était une bonne idée?

Il est du devoir du professionnel de recueillir toute l'information nécessaire afin que l'assureur puisse évaluer correctement le risque à couvrir. « Nous sommes à l'ère numérique et Internet nous permet de vérifier plusieurs informations, tels que l'emplacement des installations des clients, le voisinage et les activités annoncées, mais il faut considérer avec prudence ce qu'on trouve sur le Web, met en garde M^{me} Boisvert. D'abord, les renseignements peuvent ne pas être à jour. Ensuite, pour les clients, un site Web est avant tout un outil de marketing. Il est donc plausible de croire que certaines choses y soient amplifiées ou que certaines activités annoncées n'en soient encore qu'à l'étape de projet. Il faut considérer ces informations avec précaution et toujours les vérifier auprès du client. »

AGIR AVEC LOYAUTÉ ET TRANSPARENCE

Le professionnel doit recueillir toute l'information nécessaire afin que l'assureur puisse évaluer et couvrir le risque. Il était donc indiqué que le professionnel mentionne l'ajout d'une activité de cours de cuisine à l'assureur, puisque cette dernière est susceptible de modifier les risques auxquels s'expose l'assuré, comme l'explique Sylvie Clément, conseillère technique – assurance des entreprises chez Intact Assurance : « L'assuré étant un détaillant d'accessoires de cuisine, l'ajout d'une activité de cours de cuisine augmente les exposés reliés au risque. En ce qui a trait aux biens, le risque d'incendie est plus élevé. Il faut également tenir compte des dommages indirects en présence de biens périssables. En ce qui concerne la responsabilité civile, on peut noter, par exemple, les risques de blessures corporelles associées à l'utilisation d'un appareil de cuisson. Les risques de contamination, d'empoisonnement ou d'allergies qui n'existaient pas auparavant doivent aussi être pris en compte. »

Ces éléments peuvent influencer l'acceptation du risque par l'assureur, et comme les activités sont parfois difficilement dissociables, il préférera dans certains cas « couvrir l'ensemble des activités liées à un risque, si celui-ci répond aux normes de souscription, ou s'en abstenir complètement », précise M^{me} Clément. L'ajout de nouveaux exposés et l'augmentation du risque pour d'autres peuvent également, dans une certaine mesure, influencer le montant de la prime, bien qu'il arrive que « le montant de la prime soit plutôt basé sur les recettes liées à l'activité », affirme M^{me} Clément. Il est donc important que le professionnel les mentionne.

Toutefois, M^{me} Boisvert croit qu'« il vaudrait mieux renouveler le contrat tel quel, tout en avisant l'assureur des nouvelles informations obtenues devant être vérifiées, puis poursuivre nos démarches pour joindre notre client. Ces démarches devraient se faire par écrit. Il doit être clair pour le client qu'il nous faut vérifier des informations trouvées sur le site Web de l'entreprise afin de procéder aux changements dans le dossier, le cas échéant. »

Comme l'ont rappelé les tribunaux¹, le professionnel doit prendre tous les moyens requis pour que la garantie réponde aux besoins de l'assuré au moment précis du renouvellement. Ainsi, pour être capable d'apporter les ajustements nécessaires avant le renouvellement de la police, le professionnel doit être proactif et agir lors du renouvellement avec le même soin et la même diligence que pour toute nouvelle affaire.

QUOI FAIRE SI UN CLIENT REFUSE CERTAINES PROTECTIONS?

Le propriétaire de la boutique d'accessoires de cuisine refusait d'être couvert pour les cours de cuisine. Le professionnel aurait-il pu exclure cette activité? « Avant de procéder à une diminution ou à une exclusion de protection, il est du devoir du professionnel d'expliquer à son client les conséquences de ne pas être assuré, rappelle M^{me} Boisvert. Il faut lui faire comprendre que cela pourrait poser problème à l'entreprise et que, dans certains cas, cela pourrait même avoir une incidence sur son patrimoine personnel. Le client a cependant toujours le dernier mot. » Si le client refuse une protection, M^{me} Boisvert recommande alors d'obtenir un document écrit signé par ce dernier indiquant qu'on lui a bien expliqué les conséquences de son refus. Il faudra aussi ajouter une note au dossier.

Par ailleurs, lorsque le client lui a mentionné son intention de ne pas payer la prime, le professionnel aurait également dû lui rappeler les conséquences. Outre la résiliation du contrat, le solde à payer et la possible pénalité, le client aurait dû savoir qu'il lui serait peut-être difficile de trouver un nouvel assureur.

1. *Bar et spectacles Jules et Jim Inc. c. Maison Jean-Yves Lemay Assurances inc.*, 2014 QCCS 5443 (<http://canlii.ca/vj/gf9ln>), paragr. 88.

La ChAD met à votre disposition une procédure en matière de renouvellement à chad.ca/outils (<http://chad.ca/fr/membres/pratique-professionnelle/conformite-boite-a-outils/renouvellement-de-police/78/1-avis-de-renouvellement-dune-police-dassurance-et-procedure>)